

# यदि मुझे केवल जानकारी की ही आवश्यकता हो तो?

सभी व्यक्तियों को अपनी शिकायत करने के लिए किसी वकील की सहायता की आवश्यकता नहीं होती। उदाहरण के लिए, कुछ लोग बस यह जानना चाहते हैं, कि शिकायत की प्रणाली कैसे काम करती है या यह जानना चाहते हैं कि उन्हें अपना शिकायत का पत्र किसके भेजना चाहिए।

वह हर व्यक्ति जो किसी NHS शिकायत के संबंध में सहायता के लिए VoiceAbility से संपर्क करता है, एक निःशुल्क स्वयं सहायता जानकारी पैक डाउनलोड कर सकता है, या उसे ई-मेल अथवा डाक से मंगवा सकता है।

## स्वयं सहायता जानकारी पैक में ये शामिल हैं:

- शिकायत प्रणाली कैसे काम करती है, उसके बारे में एक विस्तृत पुस्तिका।
- आप अपने चिकित्सा संबंधी रिकॉर्ड्स तक कैसे पहुँच सकते हैं, उसके संबंध में जानकारी।
- आप अपना शिकायत का पत्र कैसे बनाएं उसके लिए मार्गदर्शन।

यह आपको शिकायत करने में सहायता करने के लिए काफी हो सकता है।

आप कोई शिकायत स्वयं करें, तब भी आपको किसी NHS शिकायत एडवोकेट से संपर्क करने का अधिकार है शिकायत की प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय पर। यह अधिक जानकारी पाने के लिए या किसी वकील से सहायता माँगने के लिए हो सकता है।

## क्या मैं किसी और, जैसे कि कोई बच्चा, दोस्त या रिश्तेदार की ओर से शिकायत कर सकता/सकती हूँ?

यदि वह स्वयं शिकायत करने में अक्षम हो, तो आप 18 वर्ष से कम आयु के बच्चे की तरफ से शिकायत कर सकते हैं। आप जिस संस्थान से शिकायत कर रहे हैं वह शिकायत पर विचार करे इससे पहले उसे विश्वास होना चाहिए कि बच्चा स्वयं शिकायत नहीं कर सकता।

आप किसी दोस्त या रिश्तेदार की तरफ से भी शिकायत कर सकते हैं, पर उन्हें इस बात के लिए लिखित रूप से सहमति देनी होगी।

यदि आप किसी ऐसे व्यक्ति की ओर से शिकायत करना चाहते हैं, जिसमें मानसिक क्षमता का अभाव है, तो यह सामान्य है कि आप जिस संस्थान से शिकायत कर रहे हैं, वह उत्तर देने से पहले मरीज की मानसिक क्षमता की जाँच करेगा।

# आपकी ज़रूरतों को पूरा करना

NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकेट्स (शिकायतों के लिए वकील - Complaints Advocates) आपकी ज़रूरतों के अनुसार आप से संचार करने के तरीके को अनुकूलित कर सकते हैं।

इसमें निम्नलिखित में से कुछ भी शामिल हो सकता है:

- किसी दुभाषिये अथवा अनुवादक का उपयोग करना।
- पत्रव्यवहार के लिए वैकल्पिक प्रारूपों का उपयोग करना उदाहरण के लिए इजीरीड, बड़े अक्षर, सामुदायिक भाषाएं अथवा श्राव्य माध्यम।
- ब्रिटिश संकेत भाषा (ब्रिटिश साइन लैंग्वेज - BSL) के दुभाषियों का उपयोग करना।

यदि आपकी कोई खास ज़रूरतें हों, तो कृपया हमें बताएं कि ये क्या हैं, और हम उन्हें पूरा करने का पूरा प्रयास करेंगे।

## हम से संपर्क करें

आप हम से संपर्क कर सकते हैं:

- यदि आपको अधिक जानकारी चाहिए।
- यदि आपको कोई NHS शिकायत करने के लिए स्वयं - सहायता जानकारी पैक चाहिए हो, अथवा।
- आप अपनी शिकायतों में जो मुद्दे उठाना चाहते हैं, उन्हें तैयार करने में आपको सहायता चाहिए हो।

हम सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 से शाम 5 बजे तक कार्य करते हैं



**0300 330 5454**

टैक्स्टफोन: 0786 002 2939



NHS Complaints Advocacy  
VoiceAbility, Mount Pleasant House,  
Huntingdon Road, Cambridge, CB3 0RN



0330 088 3762



nhscomplaints@voiceability.org

[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)



क्या आपको NHS के बारे में कोई शिकायत है?



स्वतंत्र  
गोपनीय  
निःशुल्क



NCAL001 MAR13



पंजीकृत धर्मार्थ संगठन: 1076630 लिमिटेड कंपनी: 3798884



# NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकसी लोगों को अपनी NHS शिकायतें करने में सहायता करती है

आपको या आपके किसी परिचित व्यक्ति को यदि अपनी अपेक्षानुसार NHS सेवाओं से देखभाल या उपचार प्राप्त नहीं हुआ है और आप शिकायत करना चाहते हैं, तो NHS शिकायतों के वकील आपकी सहायता कर सकते हैं।

जब आपकी स्वास्थ्य देखभाल NHS द्वारा प्रदान की जाती हो, या अधिकृत हो तो आपको NHS शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करते हुए शिकायत करने का अधिकार है।

NHS शिकायत में ऐसा कुछ शामिल हो सकता है, जो इनके द्वारा प्रदान देखभाल या उपचार के दौरान हुआ हो:

- कोई अस्पताल
- आपके जनरल प्रैक्टिशनर (GP)
- कोई डेंटिस्ट
- कोई फार्मासिस्ट
- कोई ऑप्टिशियन
- NHS द्वारा निधिबद्ध केयर होम
- विशेषज्ञ सेवाएं
- कोई पैरामेडिक अथवा एम्ब्युलेन्स कर्मचारी
- NHS समुदाय कर्मचारी
- अन्य NHS कर्मचारी अथवा क्लिनिशियन्स।

## NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकसी क्या है?

एडवोकसी उन लोगों को व्यावहारिक सहायता और जानकारी प्रदान करती है जो किसी NHS सेवा के बारे में शिकायत करना चाहते हैं।

इसका अर्थ हो सकता है, ऐसी जानकारी देना, जिससे की आप स्वयं किसी शिकायत का बाद का काम कर सकें या आपको किसी अनुभवी वकील की सहायता प्रदान करना, जो कि आपको अपनी शिकायत करने में सहायता प्रदान कर सके।

### NHS कम्प्लेन्ट्स एडवोकसी है:

- NHS से स्वतंत्र
- गोपनीय, और
- निःशुल्क

## एडवोकसी कैसे काम करती है?

VoiceAbility लोगों को अपनी शिकायत करने में सहायता करने के लिए वकालत के रूप में सहायता प्रदान करता है।

वकील लोगों को अपनी बात स्वयं कहने में सहायता करते हैं और जब परिस्थिति मुश्किल हो जाए, तो उनके अपने विचार और भावनाओं को प्रस्तुत करते हैं।

वकीलों को आपको आपकी शिकायत करने में कैसे सहायता की जाए इसके लिए खास प्रशिक्षण प्राप्त होता है।

वकालत लोगों को अपनी बात स्वयं कहने के बारे में है, इसलिए आपके वकील आपको क्या करना है, यह नहीं कहेंगे और ना ही दूसरों की इच्छा अनुसार काम करेंगे।

## सहायता करने के लिए वकील क्या करता है?

वकील आपके साथ काम करते हैं, ताकि आप शिकायत करने के लिए विश्वस्त महसूस करें।

वकील आपको शिकायत के विभिन्न चरणों में आपके पास उपलब्ध विकल्पों के बारे में विचार करने में सहायता करेंगे और वे आपको ऐसी जानकारी दे सकते हैं जो आपको क्या करना चाहिए यह निश्चित करने में सहायता करेगी।

पूरी शिकायत प्रक्रिया के दौरान वकील निम्नलिखित में से कुछ या सब कुछ कर सकते हैं:

- NHS शिकायत प्रक्रिया कैसे काम करती है, उसके बारे में आपको जानकारी देना।
- NHS शिकायत प्रक्रिया से आप क्या प्राप्त करने की अपेक्षा कर सकते हैं, यह समझने में आपकी सहायता करना।
- आप अपनी शिकायतों में जो मुद्दे उठाना चाहते हों, उन्हें तैयार करने में आपकी सहायता करना।
- सही लोगों को अपना पत्र लिखने में आपकी सहायता करना।
- आपको मीटिंगों के लिए तैयार करना और आपके साथ इनमें जाना।
- आपको निर्णय करने में सहायता करने के लिए सवालियों के जवाब देना।
- आपको गोपनीय रूप से किसी ऐसे व्यक्ति से बात करने का अवसर देना, जो कि NHS से स्वतंत्र है।
- जहाँ योग्य हो, हम आपकी शिकायत की चर्चा करने के लिए आपसे आमने सामने मिलेंगे।
- जिम्मेदार संस्थान अथवा व्यक्ति के साथ आपकी शिकायत की प्रगति का निरीक्षण करने में आपकी सहायता करना।
- आपका ऐसे व्यक्तियों अथवा सेवाओं से संपर्क कराना, जो आपके लिए सहायक हो सकें।

